

Proyecto de Decreto XX/2023, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat

Preámbulo	4
DECRETO.....	9
Título I. Disposiciones generales	9
Artículo 1. Objeto	9
Artículo 2. Ámbito de aplicación	9
Título II Sistema de atención a la ciudadanía	9
Artículo 3. Sistema de atención a la ciudadanía.....	9
Artículo 4. Principios de la atención a la ciudadanía.....	9
Artículo 5. Relación con la ciudadanía.....	10
Artículo 6. Usos lingüísticos.....	10
Título III. Información administrativa	11
Artículo 7. Concepto y tipos de información administrativa	11
Artículo 8. Características, naturaleza y efectos de la información administrativa.....	11
Artículo 9. Información general.....	11
Artículo 10. Información especializada.....	12
Artículo 11. Información particular	12
Artículo 12. Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).....	12
Artículo 13. Gestión de la información y responsabilidades	13
Título IV. Medios y canales para la atención y asistencia a la ciudadanía	15
Capítulo I. Disposiciones generales.....	15
Artículo 14. Modalidades de atención a la ciudadanía	15
Artículo 15. Acompañamiento general a la ciudadanía.....	15
Artículo 16. Accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía	15
Artículo 17. Imagen corporativa	15
Capítulo II. Atención presencial	16
Artículo 18. Oficinas de atención presencial	16
Artículo 19. Funciones de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro	16
Artículo 20. Oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana.....	17
Artículo 21. Oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro.....	18
Artículo 22. Oficinas de atención especializada	18
Artículo 23. Puntos de asistencia PROP.....	18
Artículo 24. Otros servicios de información y asistencia presencial	19
Artículo 25. Horario de atención a la ciudadanía	19

Artículo 26. Cita previa	20
Capítulo III. Atención telefónica.....	20
Artículo 27. Teléfonos de asistencia	20
Artículo 28. Servicio de información telefónica 012.....	20
Artículo 29. Teléfonos de asistencia especializada	21
Capítulo IV. Canales digitales de atención e información	22
Artículo 30. Canales digitales de atención e información a la ciudadanía	22
Artículo 31. Portal PROP	22
Artículo 32. Buzón de la ciudadanía de información administrativa	23
Artículo 33. Servicios de mensajería instantánea.....	23
Artículo 34. Servicios de videollamada.....	23
Artículo 35. Otros servicios y canales digitales de atención a la ciudadanía.....	24
Título V. Gestión y coordinación del sistema de atención a la ciudadanía.....	24
Capítulo I. Coordinación del sistema de atención a la ciudadanía	24
Artículo 36. Organización administrativa del sistema de atención a la ciudadanía	24
Artículo 37. Órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.....	24
Artículo 38. Coordinación e interlocución departamental	24
Artículo 39. Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía.....	25
Capítulo II. Personal del sistema de atención a la ciudadanía	26
Artículo 40. Formación del personal	26
Artículo 41. Obligaciones y competencia lingüística del personal de atención directa a la ciudadanía	26
Artículo 42. Participación y colaboración	27
Título VI. Gestión de la calidad del sistema de atención a la ciudadanía.....	27
Artículo 43. Sistema de gestión de la calidad y planificación estratégica	27
Artículo 44. Planificación estratégica	27
Artículo 45. Quejas, sugerencias y agradecimientos	28
Artículo 46. Sistema de seguimiento	28
Artículo 47. Transparencia y apertura de datos	28
DISPOSICIONES ADICIONALES	29
<i>Primera. Régimen de las oficinas de atención a la ciudadanía y de registro presencial existentes</i>	<i>29</i>
<i>Segunda. Oficinas de registro en entidades de derecho público.....</i>	<i>29</i>
<i>Tercera. Aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía de las oficinas PROP</i>	<i>29</i>
<i>Cuarta. Sistemas de información y aplicaciones informáticas</i>	<i>29</i>
<i>Quinta. Adaptación de las relaciones de puestos de trabajo y unidades administrativas</i>	<i>29</i>
<i>Sexta. Instrucciones de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro</i>	<i>29</i>
<i>Séptima. Instrucciones de funcionamiento y actualización del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).....</i>	<i>30</i>
<i>Octava. Comisión técnica de coordinación de la información y atención a la ciudadanía</i>	<i>30</i>

<i>Novena. Formación y acompañamiento lingüístico</i>	30
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	30
<i>Única. Vigencia de disposiciones e instrucciones</i>	30
DISPOSICIÓN DEROGATORIA	30
<i>Única. Derogación normativa</i>	30
DISPOSICIONES FINALES	30
<i>Primera. Habilitación normativa</i>	30
<i>Segunda. Entrada en vigor</i>	31

Preámbulo

La Administración pública genera un gran volumen de información administrativa orientada al acceso a los servicios públicos, el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, y esta información se canaliza a través del sistema de atención a la ciudadanía.

La atención a la ciudadanía es el punto de contacto entre la Administración y la ciudadanía, el primer nivel al que se dirigen los ciudadanos y ciudadanas cuando desean acudir a la Administración y el momento en que interactúa directamente con ella. Por ello, la percepción de la calidad de la atención recibida determina en gran medida la imagen y reputación social de las administraciones y los niveles de confianza de la ciudadanía en ellas.

Desde el punto de vista de la Administración pública, es a través de la atención a la ciudadanía que la información sobre las políticas públicas y servicios que tienen impacto en la ciudadanía llegan a su destinatario final. Pero, además, es también una fuente de aprendizaje y mejora, pues permite detectar de forma directa y canalizar hacia dentro de la organización la percepción de las personas usuarias y, en consecuencia, posibles ámbitos de mejora. Por todo ello, es importante contar con una administración orientada a las necesidades y demandas de la ciudadanía y con un sistema de atención eficaz, eficiente y de calidad.

La Generalitat cuenta con una red de canales de atención a la ciudadanía, en sus modalidades presencial, telefónica y electrónica, que están plenamente consolidados. En este sentido, la red de oficinas PROP, los servicios de información digital PROP y el servicio multicanal 012 tienen una larga trayectoria de profesionalización y mejora continua, que se ha adaptado de forma constante a la modernización de la Administración, a los contextos institucionales, sociales y tecnológicos y, sobre todo, a las necesidades de la ciudadanía.

El Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, supuso un avance importante para el sistema de atención a la

ciudadanía de la Generalitat. Este decreto establecía las modalidades de atención a la ciudadanía, distinguiendo entre la atención presencial y no presencial, y regulando sus características y servicios a prestar. También establecía el registro único y regulaba el funcionamiento de las oficinas de registro presencial. Esta norma asumía la definición integral del sistema y reunía todos los aspectos que le son propios.

Ahora, aprovechando todo el conocimiento acumulado, es necesario definir un nuevo marco para constituir un modelo de atención ciudadana plenamente adaptado a la administración digital, que garantice la equidad, los derechos lingüísticos y la inclusión de toda la ciudadanía y que se base en la gestión de la calidad y el aprovechamiento de los datos.

La digitalización ha supuesto cambios de enorme relevancia en las administraciones públicas y en la sociedad. En un mundo digital, cualquier administración debe estar plenamente adaptada a este entorno para continuar siendo útil a la ciudadanía. Estos cambios, junto con la experiencia y la evolución de los usos sociales, y los cambios normativos y organizativos en el conjunto de las administraciones públicas, aconsejan proceder a una revisión de la tipología de los canales de atención ciudadana para adaptarlos a esta nueva realidad. Los poderes públicos deben garantizar que la administración digital esté orientada a las necesidades y demandas de los ciudadanos y las ciudadanas.

En este contexto, se deben aprovechar las ventajas de esta transformación para ofrecer una atención y asistencia a la ciudadanía mejor y más personalizada y proactiva. Para ello, deben mejorarse los canales de atención ciudadana existentes, promoviendo y facilitando el acceso a los mismos y eliminando posibles obstáculos. Pero, junto con ello, también es necesario incluir en el sistema nuevos canales y modalidades que permitan acercarse a la ciudadanía a través de otros entornos digitales que son ya de uso común en la sociedad.

Por otra parte, debe garantizarse que la administración digital sea inclusiva, y ello pasa por prestar una especial atención a aquellas personas que encuentren mayor dificultad para relacionarse con ella. Uno de los principios fundamentales de la

atención a la ciudadanía debe ser la igualdad, por lo que debe garantizarse el acceso a la información y a los servicios públicos a todas las personas independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos. La implantación de la administración electrónica no puede generar nuevas brechas sociales. Además, hay que velar por que la información y la atención en todos los canales y modalidades sea accesible física, sensorial y cognitivamente, cualesquiera que sean las características personales de quien la necesita o solicita. En definitiva, el nuevo modelo del sistema de atención ciudadana debe orientarse a la inclusión digital y al acompañamiento a la ciudadanía, y para ello resulta más relevante que nunca una aproximación multicanal en la que todos los canales juegan un papel fundamental.

Cabe destacar, además, que el hecho de tener dos lenguas oficiales nos obliga a prever los mecanismos necesarios con tal de garantizar el principio de no discriminación por usar el valenciano en las relaciones con la Administración, y el derecho de opción lingüística de la ciudadanía, previstos tanto uno como otro en el Estatuto y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano. Con esta finalidad cabe garantizar que la ciudadanía pueda usar cualquiera de las dos lenguas oficiales en los diferentes canales de atención directa existentes hoy en día y regular el nivel de capacitación lingüística necesaria para que el respeto a los derechos lingüísticos sea una realidad.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su artículo 16 que cada administración dispondrá de un Registro Electrónico General. Es decir, el registro, que será único en cada administración, pasa a ser exclusivamente electrónico, igual que también debe ser electrónico el expediente administrativo. No obstante, y para garantizar el derecho de las personas físicas a elegir el medio en el que se relacionan con la Administración, el apartado 1 de su artículo 12 prevé que las administraciones públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, para lo cual las oficinas de registro pasan a ser oficinas de asistencia en materia de registro. Todo esto lleva a replantear y regular una red de oficinas de atención presencial plenamente adaptada a este nuevo marco.

También es importante regular el sistema de información de atención a la ciudadanía, en el que reside toda la información necesaria para poder informar adecuadamente a través de todos los canales de atención ciudadana. Es, por ello, imprescindible para garantizar una buena atención basada en información de calidad, además de ejercer un papel importante en la administración electrónica de la Generalitat.

Por otra parte, la gestión de los datos ha ganado una importancia creciente en todos los ámbitos. La atención a la ciudadanía no puede ser ajena a ello, y debe aprovechar los datos y la información que genera para mejorar el servicio y la atención. El sistema de atención a la ciudadanía debe contar con un modelo de gestión de la calidad en todos sus canales, que se oriente a la excelencia, la innovación y la mejora continua de acuerdo con las expectativas de las personas usuarias. La buena gestión de la información que genera el sistema, de los datos de funcionamiento de los canales de atención y de la información sobre satisfacción de la ciudadanía deben ser la base del sistema de seguimiento de este sistema de calidad.

Finalmente, para que funcione este modelo es imprescindible reforzar el papel de la atención ciudadana dentro de la organización y de los procesos de la Administración. Ello pasa, por un lado, por garantizar el compromiso transversal de la organización con el sistema de atención a la ciudadanía mediante la atribución de funciones y responsabilidades y la creación de los mecanismos de coordinación interdepartamental adecuados. Y, por otro, por reconocer el papel fundamental para la organización que ejerce el personal que presta atención directa a la ciudadanía y por reforzar sus capacidades y formación.

El decreto consta de 47 artículos estructurados en seis títulos, que se complementan con nueve disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales.

El título I recoge disposiciones de carácter general, como son el objeto del decreto y su ámbito de aplicación. El decreto regula el sistema de atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro, y se aplica a la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y a la ciudadanía en su relación con esta. A los servicios de

información y asistencia específicos que cuentan con normativa propia se aplicará este decreto de forma subsidiaria.

El título II regula el sistema de atención a la ciudadanía, que comprende el conjunto de actividades y medios que se ponen a disposición de la ciudadanía para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

A partir de esta definición se establecen los principios que deben regir la atención a la ciudadanía, así como sus derechos y deberes en su relación con el sistema de atención a la ciudadanía. También se regulan las pautas de usos lingüísticos, que complementan y concretan en este ámbito lo dispuesto en la normativa reguladora de los usos lingüísticos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en nuestra Administración y que han de garantizar el acceso a la información y a todos los servicios públicos en las dos lenguas oficiales.

El sistema de atención a la ciudadanía está compuesto por el sistema de información para la atención a la ciudadanía, por una parte, y los canales de atención a la ciudadanía, por otra, y de este modo se estructuran también los siguientes títulos del decreto.

El título III se dedica a la información administrativa, y en él se establece su definición, su naturaleza, características y efectos y la regulación de los diferentes tipos de información administrativa. Por su contenido puede ser general, especializada y particular y, por la forma en que se facilita, puede ser inmediata o diferida. Para la gestión y coordinación de la información administrativa que genera la administración con la que se informa y atiende a la ciudadanía se regula el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) y se establecen también las responsabilidades de gestión de la información en los diferentes niveles de la administración. El SIAC es la pieza clave de todo el sistema de atención a la ciudadanía, pues es la que garantiza la calidad de la información administrativa y el correcto circuito de gestión de la información en favor de la atención a la ciudadanía. Es, además, una herramienta clave para el funcionamiento de la administración digital en la Generalitat y para la transparencia de la información administrativa.

El título IV, dedicado a los medios y canales para la atención y asistencia a la ciudadanía, regula en su capítulo I las disposiciones de carácter general, relacionadas con las modalidades de atención, el acompañamiento y la accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía, así como la imagen corporativa; todos ellos orientados a garantizar el acompañamiento general en el uso de medios electrónicos y el derecho de las personas a elegir el medio por el que se relacionan con la Administración. Las modalidades de atención son presencial, telefónica y digital.

El capítulo II se dedica a las oficinas de atención presencial, y recoge el régimen de las oficinas de asistencia en materia de registro y la ordenación de los diferentes tipos de oficinas de atención presencial a la ciudadanía: las oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana, las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro, los puntos de asistencia PROP y otros servicios de información y asistencia presencial que puedan desarrollarse. Cabe señalar que el personal funcionario que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro deberá estar habilitado para la asistencia en el uso de medios electrónicos, de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo y la regulación del registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat.

Asimismo, también se regula el horario de atención a la ciudadanía en estas oficinas, que trata de adecuarse a las necesidades y hábitos de la ciudadanía en sus usos del tiempo. Junto con ello, también se recoge el sistema de cita previa como herramienta con la que han de contar las oficinas para mejorar la calidad de la atención, disminuir los tiempos de espera y facilitar la organización de los servicios y recursos.

El capítulo III se dedica a la atención telefónica que se realiza mediante los teléfonos de asistencia. Estos son el servicio de información telefónica 012, por el cual se presta asistencia general administrativa, y los teléfonos de asistencia especializada. Destaca aquí la regulación del servicio telefónico 012, con los servicios que presta para la ciudadanía, el horario, compromisos de calidad de la información y del servicio y la posible inclusión de mecanismos automáticos para la mejora del servicio. Los teléfonos de asistencia especializada, por su parte, podrán ser permanentes o temporales, y su

habilitación requerirá previamente un informe del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.

El capítulo IV se refiere a los canales digitales de atención e información a la ciudadanía, que son el portal PROP, el buzón de la ciudadanía, los servicios de mensajería instantánea, los servicios de videollamada, y otros posibles servicios y canales digitales de atención e información. El portal PROP es el punto de acceso digital a la información administrativa general de la administración autonómica y al sistema de atención a la ciudadanía, y deberá estar orientado a facilitar una comunicación clara y comprensible. Junto con este portal, y el buzón de la ciudadanía de información administrativa, destaca la inclusión como nuevos canales del servicio de mensajería instantánea y de los servicios de videollamada, con los cuales se podrá consultar información y realizar otros servicios de forma inmediata y telemática.

El título V regula la gestión y coordinación del sistema de atención a la ciudadanía, y en él se incluyen los aspectos técnicos, humanos y organizativos necesarios para garantizar que el sistema de atención a la ciudadanía funciona de forma correcta, coherente e integrada, incluyendo la formación y capacitación del personal. Este título consta de dos capítulos.

El capítulo I se refiere a la coordinación del sistema de atención a la ciudadanía, y en él se establece una organización administrativa para esta coordinación que incluye tres niveles. En primer lugar, el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, que lleva a cabo la gestión y coordinación del sistema. En segundo lugar, la coordinación e interlocución en cada departamento, que se realizará a través de la subsecretaría, una unidad coordinadora y la asignación de personas para la interlocución operativa. En tercer lugar, se crea una comisión técnica de coordinación de la información y atención a la ciudadanía, como órgano colegiado para la coordinación interdepartamental.

El capítulo II se dedica al personal del sistema de atención a la ciudadanía. En él se recoge, por una parte, la formación necesaria para el personal que forme parte del sistema y, por otra parte, las obligaciones y la capacitación lingüística que debe cumplir el personal de atención directa a la ciudadanía, teniendo en cuenta su posición destacada en su relación con la ciudadanía. Junto

con ello, también se recoge el fomento de la participación y colaboración interna y el desarrollo de entornos de innovación, con la promoción del uso de herramientas y prácticas colaborativas.

Finalmente, el título VI establece un modelo de gestión de la calidad del sistema de atención a la ciudadanía. Este modelo se basa en el marco y las herramientas para la calidad y la mejora continua para la Administración de la Generalitat previstas en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell. Dentro de este sistema se recoge la elaboración de planes plurianuales para la planificación estratégica, cartas de servicio para los canales de atención, la regulación del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos y un sistema de seguimiento basado en la recogida de datos e información sobre el servicio prestado y sobre la satisfacción de las personas usuarias, con perspectiva de género, todo ello con el fin de mejorar la calidad y facilitar la toma de decisiones. Los datos de la atención que se deriven de este sistema se publicarán en formato reutilizable en el catálogo de datos abiertos regulado en el artículo 42 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

Finalmente, se recogen una serie de disposiciones que regulan aspectos complementarios y transitorios y establecen una derogación normativa y la entrada en vigor del decreto.

Se incluyen nueve disposiciones adicionales necesarias para la correcta aplicación de la norma. Así, se recoge el régimen de las oficinas de atención a la ciudadanía y de registro presencial existentes, así como el de las oficinas de registro de entidades de derecho público. Junto con ello, se precisa la forma y plazo en la que se aplicarán los nuevos horarios de atención presencial en las oficinas PROP. También se establecen mandatos dirigidos a garantizar la aplicación del decreto, y que afectan a diferentes aspectos. Concretamente, se incide en los sistemas de información y aplicaciones informáticas necesarios; la adaptación de las relaciones de puestos de trabajo y unidades administrativas; las instrucciones de funcionamiento para las oficinas de asistencia en materia de registro y para el sistema de información de atención a la ciudadanía; la constitución de la comisión técnica de coordinación de la atención a la ciudadanía; y la formación y acompañamiento lingüístico para el personal de atención directa a la ciudadanía.

Por otra parte, el decreto incluye una disposición transitoria única relativa a la vigencia transitoria de determinadas disposiciones e instrucciones de atención a la ciudadanía.

Se incluye, también, una disposición derogatoria del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, así como del artículo 18 del Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat.

Por último, mediante las dos disposiciones finales, se concreta la habilitación para el desarrollo del decreto y su régimen de entrada en vigor.

Este decreto se adecua a los principios de buena regulación normativa establecidos en la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana y en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Esta norma es necesaria por todos los motivos expuestos en este preámbulo y, en especial, para adaptar el sistema de atención a la ciudadanía de la Generalitat y las oficinas de asistencia en materia de registro al régimen que establece la normativa básica en materia de procedimiento administrativo y administración electrónica.

Además, cumple el principio de eficacia, puesto que este decreto, con toda la regulación que recoge, es el instrumento normativo más adecuado para cumplir los fines perseguidos, consistentes entre otros en la adaptación del sistema de atención a la ciudadanía al modelo de administración electrónica y el contexto digital, el refuerzo de la multicanalidad en la relación con la ciudadanía y la mejora de la coordinación y la transversalidad en la atención ciudadana.

También se respetan los principios de eficiencia y proporcionalidad. Así pues, se recoge la regulación imprescindible y suficiente para cubrir las necesidades y objetivos perseguidos sin que sea posible llevarlo a cabo con otros instrumentos, y se apuesta por la simplificación y la racionalización de

todo el sistema, teniendo en cuenta en todo ello el importante impacto de la norma.

Respecto al principio de seguridad jurídica, este decreto se integra de manera coherente en el ordenamiento jurídico, y especialmente con la normativa estatal y autonómica en materia de administración electrónica y procedimiento administrativo. Además, establece un marco regulatorio claro, estable e integrado del sistema de atención a la ciudadanía, que facilite el conocimiento y comprensión tanto por la ciudadanía como por los órganos y unidades de la Administración que deben aplicar la norma.

Finalmente, este decreto cumple el principio de transparencia. Por una parte, en su contenido, ya que la transparencia tiene un peso relevante en la norma, como uno de los principios de la atención a la ciudadanía y con la inclusión de un artículo específico relativo a la transparencia y la apertura de datos que se deriven del sistema de atención a la ciudadanía. Y, por otra parte, también en el proceso de elaboración, puesto que el proyecto de decreto ha sido sometido a procesos de participación ciudadana en el portal de participación de la Generalitat, y todo el expediente de tramitación de la norma se ha publicado en el portal de transparencia de la Generalitat.

En definitiva, y por razón de interés general, nace esta norma con plena adecuación a los principios de necesidad, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica y transparencia propios de la buena regulación.

Por todo ello, de acuerdo con lo que establecen los artículos 18.f, 28.c y 43 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, a propuesta de la consellera de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, conforme con el *Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana*, con la deliberación previa del Consell en la reunión del día XX de XXX de XXXX,

DECRETO

Título I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente decreto tiene por objeto regular el sistema de atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Este decreto será de aplicación:
 - a) A la Administración y al sector público instrumental de la Generalitat.
 - b) A la ciudadanía, entendiéndose por tal las personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, en su relación con las entidades referidas en el apartado anterior.
2. Se regirán por su normativa específica y, en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente decreto:
 - a) Los servicios de información y atención a la ciudadanía relacionados con la asistencia sanitaria, educativa y de servicios sociales.
 - b) Los servicios de información y asistencia en materia tributaria.
 - c) Otros servicios de información y asistencia específicos.

Título II Sistema de atención a la ciudadanía

Artículo 3. Sistema de atención a la ciudadanía

1. El sistema de atención a la ciudadanía comprende el conjunto de actividades y medios que la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat ponen a

disposición de la ciudadanía para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

2. El sistema de atención a la ciudadanía está compuesto por el sistema de información para la atención a la ciudadanía y los canales de atención a la ciudadanía.

Artículo 4. Principios de la atención a la ciudadanía

La atención a la ciudadanía se regirá por los siguientes principios:

1. Orientación de servicio a la ciudadanía. La atención a la ciudadanía tendrá como foco a las personas. Los servicios deben ser diseñados, desarrollados y prestados priorizando las necesidades de la ciudadanía.
2. Sencillez y proximidad. La actividad de atención se fundamentará en la accesibilidad de la información. La Administración debe ser tan próxima y sencilla a la ciudadanía como sea posible, utilizando un lenguaje claro que ayude a las personas a entender con facilidad la información ofrecida.
3. Proactividad. El sistema de atención a la ciudadanía debe buscar, siempre que sea posible, la proactividad; es decir, tratar de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y las ciudadanas frente a un enfoque reactivo.
4. Equidad. Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia, de su nivel de conocimientos tecnológicos o de la lengua oficial que utilice. Igualmente, se garantizará a todas las personas, la accesibilidad física, sensorial y cognitiva, entendida como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias.
5. Transparencia. La actividad pública debe garantizar el acceso a la información, siendo una excepción las restricciones a ésta, que solo podrán fundamentarse en la protección de

otros derechos, según los principios recogidos en la normativa de transparencia.

6. Participación y escucha activa. La ciudadanía participa en la definición del modelo de relación con la Administración.
7. Excelencia y mejora continua. Compromiso en alcanzar una atención excelente en la relación con la ciudadanía. Para ello debe propiciarse la mejora continua de los sistemas de gestión, en orden a conseguir la máxima eficiencia con los recursos disponibles y la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
8. Innovación y creatividad. Se pondrá especial atención en la innovación y creatividad en el diseño e implantación de los servicios públicos como herramientas de mejora.
9. Colaboración y cooperación. La colaboración y cooperación entre los distintos niveles de las administraciones europea, estatal, autonómica y local, se constituye en un principio fundamental que permita prestar unos servicios más eficaces y eficientes.

Artículo 5. Relación con la ciudadanía

1. Las ciudadanas y los ciudadanos, en sus relaciones con el sistema de atención a la ciudadanía, podrán:
 - a) Elegir el canal de atención para relacionarse con el sistema de atención a la ciudadanía, salvo que resulte obligatorio el uso de uno concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate. La Administración asistirá en el uso de medios electrónicos a los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con ella.
 - b) Aportar únicamente los datos de carácter personal que sean exigidos y tratados en el marco de las finalidades previstas en el procedimiento o actuación de que se trate, en los términos previstos en la normativa vigente, y sin perjuicio de que pueda

aportar cualquier documento que estime conveniente.

- c) Formular cualquier consulta, queja o sugerencia sobre la atención recibida.
 - d) Acceder a la información pública en los términos recogidos en la normativa que le es de aplicación.
2. El sistema de atención a la ciudadanía garantizará a las personas usuarias, en sus relaciones con el mismo:
 - a) Un trato respetuoso y considerado.
 - b) Atención de acuerdo con sus características personales, especialmente cuando se trate de personas mayores, con diversidad funcional o afectadas por la brecha digital.
 - c) Diligencia.
 - d) Posibilidad de acceso a la identidad de las personas que realizan las funciones de asistencia y atención ciudadana, así como la identidad de las autoridades y de las personas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afectan.
 3. Las ciudadanas y los ciudadanos, en sus relaciones con el sistema de atención a la ciudadanía, actuarán:
 - a) Manteniendo en todo momento una actitud respetuosa hacia el personal de los servicios de atención ciudadana y el resto de las personas usuarias.
 - b) Colaborando con el personal de atención, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
 - c) Respetando los horarios y funcionamiento de los servicios y atendiendo en cualquier caso a las indicaciones de su personal.
 - d) Cuidando y respetando los espacios y equipamientos públicos.

Artículo 6. Usos lingüísticos

1. La Administración de la Generalitat, en su relación con la ciudadanía en cualquiera de las modalidades de atención, se dirigirá al

- ciudadano o ciudadana en la lengua oficial que haya indicado.
2. El valenciano es la lengua propia de la Generalitat, por lo que en las comunicaciones que se realicen en cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía, el personal de atención directa iniciará la comunicación en esta lengua y continuará en la lengua oficial que elija la persona atendida. Así mismo, los contenidos y canales digitales de atención a la ciudadanía también establecerán el valenciano como lengua de contacto inicial.
 3. De forma complementaria, en los canales de atención a la ciudadanía se podrá ofrecer en otros idiomas información administrativa que sea de especial interés para determinados colectivos, o desarrollar sistemas de traducción o interpretación para facilitar esta información.

Título III. Información administrativa

Artículo 7. Concepto y tipos de información administrativa

1. La información administrativa es aquella que permite a la ciudadanía acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.
2. La información administrativa podrá ser de carácter general, especializada o particular.
3. Si el acceso a la información administrativa se realiza al amparo del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, se estará a lo dispuesto en la normativa en materia de transparencia.

Artículo 8. Características, naturaleza y efectos de la información administrativa.

1. La información administrativa será clara, concreta, de fácil comprensión y accesible.
2. Se impulsarán y potenciarán las medidas necesarias para que esta información sea accesible física, sensorial y cognitivamente a todas las personas teniendo en cuenta sus características personales.

3. La información facilitada:
 - a) No generará efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de esta, así como de su ausencia.
 - b) No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos. No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos.

Artículo 9. Información general

1. La información general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración.
2. En concreto, comprenderá información sobre:
 - a) La estructura organizativa, el ámbito competencial, el directorio de los órganos, servicios y unidades administrativas, sus horarios y cómo contactar con ellos.
 - b) Los procedimientos y servicios, incluyendo su finalidad, normativa aplicable, requisitos y documentación necesaria y el acceso a su tramitación electrónica, así como el órgano responsable.
 - c) Ofertas y convocatorias de empleo público.
 - d) Las subvenciones y ayudas, en las que se incluirá la información básica en los respectivos procedimientos y se destacarán visiblemente los plazos, los requisitos y los medios de información complementarios, así como la convocatoria y los modelos normalizados.
3. La información general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la condición de personas interesadas en un procedimiento.
4. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía proporcionará la información de carácter general por el conjunto de canales y modalidades del sistema de atención a la

ciudadanía, a partir de la información incluida en el sistema de información de atención a la ciudadanía.

Artículo 10. Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por su dificultad o especialización técnica, no pueda facilitarse con la información obrante en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).
2. La información especializada se facilitará a la ciudadanía que la solicite, sin exigir para ello la condición de persona interesada.
3. Cuando las consultas de información especializada no puedan resolverse por los canales de atención a la ciudadanía de carácter general, se derivarán para que sean atendidas por los correspondientes órganos gestores. Para ello, los contactos de estos órganos deben constar de forma actualizada en el catálogo de procedimientos.

Artículo 11. Información particular

1. La información particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de un expediente particular en tramitación o ya finalizado, incluyendo la identificación del personal responsable de su tramitación.
2. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento o a quien ejerza su representación legal, previa verificación de su identidad de acuerdo con los requisitos que se establezcan.
3. La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.
4. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, y siempre de acuerdo con los órganos gestores, también podrá ofrecerse determinada información particular por los canales del sistema de atención a la ciudadanía, con las limitaciones y

condiciones determinadas por la confidencialidad y la normativa vigente en materia de protección de datos en cuanto a las personas destinatarias y el contenido de la información.

En estos casos, los órganos, servicios y unidades de los ámbitos competenciales específicos deberán colaborar para facilitar la información a los canales del sistema de atención a la ciudadanía o bien autorizar el acceso a la consulta de sus sistemas de información propios, siempre teniendo en cuenta las limitaciones y condiciones mencionadas.

Artículo 12. Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

1. El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) es el conjunto de recursos de información actualizados, ordenados, estructurados e interrelacionados y accesibles, sobre la organización jerárquica y funcional, el personal, los procedimientos, los servicios, las actuaciones y el empleo público que ofrece la Generalitat a la ciudadanía a través de distintos canales.

SIAC contendrá la descripción, los sistemas de clasificación o taxonomías por materias, por tipologías; la gestión de los registros de autoridad; los tesauros y otras herramientas documentales; la codificación orgánica y funcional de los departamentos, organismos y entidades; la gestión; el flujo de trabajo; los niveles de acceso; el almacenamiento de los formularios, otros documentos y los enlaces web, así como la difusión de todos estos elementos necesarios tanto para las personas usuarias del sistema dentro de la propia Administración como para atender e informar a la ciudadanía, objetivo primordial del sistema.

2. SIAC será la única fuente de información sobre todos los procedimientos y servicios de la Generalitat y su sector público instrumental. Así mismo, este sistema dará soporte a todas aquellas unidades gestoras de la Administración de la Generalitat que necesitan disponer de sus datos.

3. El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía:
 - a) Ofrecerá información administrativa y de interés para la ciudadanía de forma clara, completa, actualizada y estructurada a través de los diferentes canales de atención.
 - b) Proveerá datos para la evaluación y seguimiento constante de la actividad de atención a la ciudadanía y su mejora continua.
 - c) Generará datos en formato reutilizable y abierto sobre sus contenidos respetando la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
4. El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía incluirá la siguiente información:
 - a) El catálogo actualizado de procedimientos administrativos y servicios.
 - b) Las convocatorias de empleo público.
 - c) La guía de unidades orgánicas con indicación de su código orgánico y funcional, ubicación, datos de contacto, funciones, normativa reguladora, su responsable y el número de personas adscritas.
 - d) El directorio común de códigos de identificación de unidades orgánicas y oficinas.
 - e) El directorio de oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro, con indicación de los servicios que prestan cada una de ellas.
 - f) Los teléfonos de atención a la ciudadanía.
 - g) La guía del personal de la Administración de la Generalitat.
5. El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía facilitará:
 - a) Acceso a la información y a los documentos dirigidos a la ciudadanía a través de plataformas web, que deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad, y otros canales de difusión de la información.
 - b) Información y documentos actualizados, claros, completos, concisos, precisos y estructurados con el objetivo de facilitar su comprensión.
 - c) Acceso fácil y sencillo a los contenidos a través de buscadores específicos y clasificaciones o taxonomías temáticas o por tipologías claras y fáciles de utilizar.
 - d) Enlace directo a las herramientas y aplicaciones de la administración electrónica.
 - e) Información básica de otras administraciones y servicios públicos.
6. La gestión y coordinación del sistema de información de atención a la ciudadanía y del catálogo de procedimientos y servicios corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
7. Todos aquellos sitios web y portales de la Administración de la Generalitat que publiquen procedimientos y trámites, información sobre empleo público, sobre departamentos y personas extraídos de SIAC:
 - a) Informarán de esta circunstancia al órgano competente en atención a la ciudadanía para facilitar la coordinación.
 - b) Mencionarán en los respectivos sitios web que la fuente de información es el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) e indicarán los diferentes medios y canales para la atención a la ciudadanía incluido su sitio o portal web.
 - c) Enlazarán dichos contenidos con el trámite, procedimiento o servicio del portal o sitio web de atención a la ciudadanía correspondiente.

Artículo 13. Gestión de la información y responsabilidades

1. Los órganos y unidades administrativas de cada departamento, organismo o entidad serán responsables de la adecuada inserción, actualización y mejora de su información en el SIAC. Para ello deberán cumplir los criterios y estándares definidos por el órgano competente en materia de atención ciudadana, que será responsable de validar la información previamente a su publicación.

Sin perjuicio de lo anterior, la subsecretaría de cada departamento, o el órgano correspondiente en los organismos y entidades podrá atribuir estas funciones de inserción, actualización y mejora de la información en SIAC

a las unidades coordinadoras de su departamento, organismo o entidad.

2. Los órganos responsables de insertar y actualizar la información en SIAC deberán hacerlo siempre con antelación suficiente para facilitar que los servicios de atención a la ciudadanía ofrezcan respuestas completas y adecuadas y, en todo caso, de forma coordinada con su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana o en el medio en el que haya sido habilitado el trámite.
3. La puesta en marcha de un nuevo programa o servicio público, campaña informativa, actividad estacional o cualquier otra actividad que requiera una atención a la ciudadanía especial e intensa conllevará la obligación de los servicios impulsores de la misma a tener en cuenta su impacto en la ciudadanía, en colaboración con el órgano competente en la atención a la ciudadanía.
4. La subsecretaría de cada departamento, o el órgano correspondiente en los organismos y entidades, deberá garantizar la corrección, completitud, actualización y coherencia de los contenidos del departamento introducidos en SIAC, así como la interlocución y coordinación con el órgano competente en materia de atención ciudadana. Para ello, la unidad coordinadora del departamento, organismo o entidad a la que se refiere el artículo 38 tendrá, en relación con SIAC, como mínimo las siguientes funciones:
 - a) Conocer, centralizar y realizar el seguimiento de toda la información generada en su departamento que resulte relevante para la ciudadanía, así como garantizar la inserción, corrección, completitud, actualización y coherencia de esta en el SIAC de acuerdo con los criterios fijados por el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
 - b) Colaborar activamente con el órgano competente en el SIAC en el estudio de la evolución de su departamento, que incluirá la adaptación y actualización de su estructura orgánica y funcional, conforme a la normativa publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.
 - c) Garantizar la coordinación, la interlocución y el flujo de información entre el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía y las unidades administrativas gestoras de su departamento, organismo o entidad, especialmente respecto al seguimiento y resolución de cualquier incidencia de información sobre los contenidos del SIAC.
- d) Dar soporte a las unidades gestoras del departamento, organismo o entidad, sin perjuicio de la asistencia que se pueda facilitar desde el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
5. En relación con el SIAC, son funciones del órgano responsable con competencias en la atención a la ciudadanía:
 - a) Gestionar los permisos, perfiles y niveles de acceso al Sistema.
 - b) Verificar, validar y publicar la información contenida en el SIAC.
 - c) Introducir en el sistema aquella información de interés para la ciudadanía no contemplada en los apartados anteriores.
 - d) Impulsar y colaborar con las unidades coordinadoras en la adaptación y actualización de las estructuras de sus departamentos u organismos en SIAC conforme a los reglamentos orgánicos y funcionales y la normativa de desarrollo vigente. A partir de esta información se elaborarán los organigramas correspondientes de la Administración del Consell.
 - e) Facilitar en todo momento la labor de las unidades coordinadoras y usuarias, proporcionándoles de forma proactiva y reactiva toda la formación y el soporte necesarios.
 - f) Colaborar con las unidades coordinadoras en la resolución de las incidencias de información comunicadas desde los canales de atención a la ciudadanía sobre los contenidos del SIAC.
 - g) Establecer los criterios y estándares que deberán aplicar las unidades administrativas gestoras y las coordinadoras para generar, editar y supervisar la información relacionada con su departamento, organismo o entidad publicada en el SIAC.

Título IV. Medios y canales para la atención y asistencia a la ciudadanía

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 14. Modalidades de atención a la ciudadanía

1. La atención a la ciudadanía se fundamenta en un sistema de relación y de comunicación con las personas integral, corporativo y multidepartamental. El sistema de atención a la ciudadanía es multicanal y presta la atención a través de los canales presencial, telefónico y digital, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en sus relaciones con la Administración.
2. La atención a la ciudadanía se podrá prestar mediante las siguientes modalidades:
 - a) Presencial, a través de las oficinas PROP de asistencia y atención a la ciudadanía, los puntos de asistencia PROP, las oficinas generales de asistencia en materia de registro, las oficinas auxiliares de registro y las oficinas de atención especializada.
 - b) Telefónica, a través del servicio telefónico 012 y de los teléfonos de información administrativa especializada.
 - c) Digital, a través del portal PROP, de los buzones de correo electrónico de información administrativa, de los servicios de mensajería instantánea y del resto de servicios y canales de atención que se establezcan.
3. La ciudadanía podrá elegir la modalidad de acceso que mejor se adapte a sus necesidades de entre las que estén disponibles, sin perjuicio de la obligatoriedad de la utilización de medios electrónicos por parte de determinados sujetos, de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 15. Acompañamiento general a la ciudadanía

Todo el sistema de atención a la ciudadanía, en sus diversas modalidades, estará orientado a garantizar

la igualdad y la no discriminación en el acceso y uso de los servicios públicos y el derecho de las personas a elegir el medio por el que se relaciona con la Administración.

A tal efecto, además de la disponibilidad de los diferentes canales, se eliminarán posibles obstáculos de acceso a los mismos y se adecuará el diseño de los servicios a las características y experiencia de todas las personas. Asimismo, se prestará asistencia, acompañamiento y se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para favorecer la inclusión digital y la capacidad de acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

Artículo 16. Accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía

Los diferentes canales y modalidades deberán garantizar la accesibilidad universal a los servicios. A tal efecto, el acceso a los edificios y dependencias en los que se localicen las oficinas de atención presencial, los servicios que se presten en las mismas y los canales telefónicos y digitales de atención a la ciudadanía deberán estar adaptados a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad universal, incluyendo la accesibilidad digital. Para ello, se promoverá la disponibilidad de información en lengua de signos, en formato auditivo o versiones en lectura fácil.

Asimismo, se llevarán a cabo actuaciones y medidas para la sensibilización, divulgación y formación al personal empleado público orientadas a garantizar su mejor adaptación a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales, culturales y de edad de la ciudadanía.

Artículo 17. Imagen corporativa

La imagen identificativa de las oficinas PROP, de la plataforma de atención 012 y del resto de canales de atención a la ciudadanía se definirá por la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía, previa autorización del centro directivo competente en materia de publicidad institucional, de conformidad con los criterios de identidad corporativa de la Administración de la Generalitat, a efectos de su mejor identificación por la ciudadanía.

Capítulo II. Atención presencial

Artículo 18. Oficinas de atención presencial

1. Las oficinas de atención presencial se clasifican, en función de los servicios que prestan, en las categorías siguientes:
 - a) Oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana.
 - b) Oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro.
 - c) Oficinas de atención especializada.
 - d) Puntos de asistencia PROP.
 - e) Otros servicios de información y asistencia presencial.
2. En el portal corporativo de la Generalitat y en el portal PROP se indicarán la relación de oficinas presenciales de atención ciudadana.
3. En las oficinas de atención presencial se facilitará en todo momento la ayuda y orientación que sea necesaria para informar a la ciudadanía, asistirle en el uso de medios electrónicos y orientarla en la localización de dependencias y formas de acceso a los diferentes órganos de gestión.

Artículo 19. Funciones de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro

1. De acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, son funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro, las siguientes:
 - a) La digitalización para el registro. Los documentos presentados de manera presencial ante las administraciones públicas por las personas interesadas, no obligadas a relacionarse electrónicamente, deberán ser digitalizados por la oficina de asistencia en materia de registro en la que se presenten para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales a la persona interesada. Todo ello sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte

- obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.
 - b) Generación de copias auténticas por personal funcionario habilitado.
 - c) Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, en especial en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través de registro electrónico general y obtención de copias auténticas. La asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas incluye, para el supuesto de que no dispongan de los medios electrónicos necesarios, y con su consentimiento expreso, su identificación y firma electrónica mediante la firma electrónica del personal funcionario habilitado a estos efectos.
 - d) Otorgar apoderamiento apud acta mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de interesado o interesada en un procedimiento administrativo y no sea sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Realizar notificaciones por comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante cuando personándose en la oficina solicite la comunicación y notificación personal en el momento, siempre que no se trate alguien obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - f) Expedir recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de las solicitudes, comunicaciones y escritos.
 - g) Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen las solicitudes.
 - h) Poner a disposición de las personas interesadas los modelos y sistemas de presentación masiva que les permitan presentar simultáneamente varias solicitudes.
2. El personal funcionario que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro dispondrá de habilitación para la asistencia en el uso de medios electrónicos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de procedimiento

administrativo y reguladora del registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat, en el cual deberá incluirse.

3. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía dictará las instrucciones que sean necesarias y proporcionará las directrices funcionales para asegurar la coordinación y funcionamiento homogéneo de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Artículo 20. Oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana

1. Las oficinas PROP de asistencia y atención a la ciudadanía, oficinas PROP, son las oficinas de referencia en la Generalitat para la atención ciudadana, que contarán con un catálogo de servicios de información general, ayuda y acompañamiento. Todas ellas tendrán, además, el carácter de oficinas de asistencia en materia de registro.
2. Las oficinas PROP dependen orgánica y funcionalmente del departamento competente en materia de atención a la ciudadanía, al cual le corresponde establecer el modelo de funcionamiento y dictar las instrucciones necesarias para su organización.
3. La creación, modificación o supresión de las oficinas PROP se efectuará mediante resolución de la persona titular de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía.
4. Todos los puestos del personal que presta sus servicios en las oficinas PROP estarán adscritos al departamento competente en materia de atención a la ciudadanía, sus ocupantes tendrán la condición de personal funcionario habilitado en los términos recogidos en la normativa que regule el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat y contarán con el complemento para la realización de horario especial de registro.
5. Las oficinas PROP contarán con un director o directora de oficina, a quien corresponde la dirección del personal adscrito y de la actividad de la oficina, velando por su correcto funcionamiento. En el caso de que en un mismo municipio existan varias oficinas PROP, podrá ejercer esta función un mismo director o directora.

6. Todas las oficinas contarán, como mínimo, con:

- a) Un sistema gestor de esperas conectado al sistema de cita previa de la red de oficinas PROP, que permitirá direccionar a cada persona al puesto de atención adecuado según sus necesidades.
- b) Un servicio de atención en lengua de signos a las personas con discapacidad auditiva.
- c) Un equipo de autogestión compuesto de ordenador y escáner a disposición de la ciudadanía.
- d) Acceso gratuito a internet para uso de la ciudadanía.

7. Los servicios que se prestarán en las oficinas PROP son:

- a) Todos los relacionados en el artículo 19 como oficinas de asistencia en materia de registro.
- b) Acoger y orientar a las personas usuarias, identificando sus intereses y necesidades para facilitar la información y asistencia posteriores.
- c) Facilitar información general sobre los procedimientos y trámites de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- d) Proporcionar información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y de presentación de documentos.
- e) Acompañar a la ciudadanía en el uso de los equipos de autogestión, mediante la asistencia en el uso de los medios electrónicos, para hacer efectiva su consulta o trámite.
- f) Proveer a las personas que lo soliciten de medios de identificación electrónica tales como sistemas de clave concertada, certificado electrónico o cualquier otro sistema que la Administración considere válido.
- g) Informar y asistir en la presentación y registro de quejas, agradecimientos y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Generalitat.
- h) Ofrecer la suscripción al Boletín de Novedades de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que

- se produzcan en trámites, servicios y ofertas de empleo público.
- i) Ofrecer información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas en los supuestos y condiciones previstas en el apartado 4 del artículo 11.
 - j) Suministrar la cita previa para la atención en las oficinas y servicios de la Administración de la Generalitat que dispongan de dicho servicio.
 - k) Cualquier otra función o servicio que se les atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 21. Oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro

1. Cada departamento de la Administración de la Generalitat, así como cada ente vinculado o dependiente de la misma, dispondrá de una oficina general de asistencia en materia de registro. Estas oficinas llevarán a cabo las funciones recogidas en el artículo 19, además de prestar la asistencia presencial a la ciudadanía especialmente en las materias propias del departamento.
2. Asimismo, dispondrán de una oficina general de asistencia en materia de registro las sedes principales de sus direcciones territoriales u otras sedes administrativas o divisiones de carácter territorial existentes.
3. No obstante lo anterior, cuando en una misma sede física coincidan varias consellerias o delegaciones territoriales y existiera en la misma una oficina PROP, ésta podrá asumir íntegramente las funciones de oficina de asistencia en materia de registro, excepto en aquellos asuntos que requieran un conocimiento especializado en las materias propias de las consellerias o delegaciones territoriales allí ubicadas. Para garantizar un funcionamiento homogéneo de dichas oficinas, la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía proporcionará las directrices funcionales y organizativas que aseguren la coordinación y corresponsabilidad en la atención prestada a las personas usuarias, sin perjuicio de la competencia del resto de departamentos respecto de los servicios específicos que se presten en la sede.

4. Igualmente, las consellerias podrán crear oficinas auxiliares de asistencia en materia de registro en sus centros o unidades administrativas cuando así lo consideren necesario para facilitar a la ciudadanía la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, teniendo en cuenta el volumen o la naturaleza de la actividad que lleven a cabo, o prevenir un número relevante de desplazamientos de la ciudadanía desde dicha unidad a las del registro general previamente existentes. Estas oficinas serán auxiliares de una de las generales de asistencia en materia de registros de la Conselleria respectiva.
5. Por resolución de la persona titular de la Conselleria correspondiente por su dependencia o vinculación tendrá lugar la creación, modificación o supresión de las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro. Esta resolución contendrá al menos, respecto a estas oficinas, la localización, el horario, la indicación del carácter general o auxiliar y, en el caso de las auxiliares, la oficina general de asistencia en materia de registro de la que dependa.

Artículo 22. Oficinas de atención especializada

1. A los efectos del presente decreto, se entiende por oficinas especializadas aquellas que, adscritas a las consellerias correspondientes por razón de la materia, ofrecen servicios de información y tramitación de servicios públicos específicos de su ámbito competencial, que requieran un nivel especializado.
2. Los departamentos o entidades incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto podrán tener oficinas o servicios especializados en las materias propias de sus competencias, que se regirán por su normativa específica y, en su defecto, por las disposiciones de este decreto.

Artículo 23. Puntos de asistencia PROP

1. Los puntos de asistencia PROP, puntos PROP, son oficinas de atención a la ciudadanía compartidas por la Generalitat y una entidad local, en las que se pueden prestar servicios de información y

asistencia correspondientes a ambas administraciones.

2. La creación de los puntos de asistencia PROP se llevará a cabo mediante la firma de un convenio con la entidad local correspondiente, hasta seis años de duración inicial. Antes de la finalización del plazo de vigencia los firmantes del convenio podrán acordar su prórroga por un periodo máximo de hasta cuatro años adicionales o su extinción. Al finalizar el periodo máximo de diez años deberá formalizarse un nuevo convenio.
3. En el convenio se incluirá la ubicación física, las obligaciones de cada una de las administraciones presentes en la oficina, los servicios a prestar a la ciudadanía y el horario de atención.
4. La supresión de la oficina se realizará por vencimiento del convenio, por denuncia de alguna de las partes o por cualquier otra causa contemplada en la normativa de aplicación o en el propio convenio.

Artículo 24. Otros servicios de información y asistencia presencial

Desde la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía se podrán establecer puntos alternativos de información y asistencia presencial a la ciudadanía, permanentes o móviles, con el fin de favorecer la inclusión digital y reducir los desplazamientos de la ciudadanía.

Especialmente, se prestará atención a las necesidades de los municipios en riesgo de despoblamiento, en colaboración con el centro directivo competente en materia de la Agenda Valenciana Antidespoblamiento.

Artículo 25. Horario de atención a la ciudadanía

1. Los horarios de atención a la ciudadanía en las oficinas de atención presencial son los siguientes:
 - a) En las oficinas PROP que se determinen por resolución de la persona titular de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía y, en todo caso, en al menos una oficina PROP de cada

provincia, se atenderá al público los días hábiles, de lunes a jueves, de 9h a 17h, y de 9h a 15h los viernes. Durante los meses de julio y agosto su horario será de 9h a 15h. El horario podrá ser modificado mediante resolución del departamento competente en atención a la ciudadanía.

- b) El resto de oficinas PROP y las oficinas generales de asistencia en materia de registro atenderán al público los días hábiles como mínimo de 9h a 15h, de lunes a viernes. Este horario podrá ampliarse por la conselleria titular de la oficina.
 - c) Las oficinas auxiliares de asistencia en materia de registro lo harán como mínimo de 9h a 14h. Este horario podrá ampliarse por la conselleria titular de la oficina.
 - d) Los puntos de asistencia PROP atenderán al público en el horario que determine el convenio de creación y, como mínimo, de 9h a 14h de lunes a viernes.
2. Los horarios de atención se adaptarán en la semana de fiestas locales correspondientes a cada emplazamiento a lo previsto en la normativa que regula las condiciones de trabajo.
 3. Por razón de la actividad que se realiza en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía, la jornada y horario del personal que presta sus servicios en ellas tendrá la consideración de especial en los términos previstos en el artículo 10 del Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat.
 4. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía o la subsecretaría de las consellerias competentes según sea el tipo de oficina, podrán establecer la modificación de horario o la determinación de horarios especiales de atención, de forma excepcional y temporal, para aquellos procedimientos que supongan una gran afluencia de personas o que el volumen de documentación a presentar sea muy importante. Este horario específico se hará público y estará vigente mientras dure el plazo de presentación de escritos, comunicaciones y otros documentos en el procedimiento correspondiente.
 5. Cualquier incidencia, técnica o funcional, que pueda afectar temporalmente a los horarios de atención que establece este artículo deberá comunicarse inmediatamente a la conselleria

competente en materia de atención a la ciudadanía para informar públicamente de esta circunstancia, sin perjuicio de que se arbitre su solución a la mayor brevedad posible.

Artículo 26. Cita previa

1. Las oficinas de atención presencial contarán con un sistema de cita previa para mejorar la calidad de la atención, disminuir los tiempos de espera y facilitar la organización de los servicios y recursos, especialmente en aquellos que cuentan con una mayor demanda.
2. Se podrá concertar cita previa a través del portal PROP, del servicio de atención telefónica 012, y de las oficinas y puntos PROP, sin perjuicio de otros medios que se puedan habilitar.
3. Al concertar la cita, el ciudadano o ciudadana deberá facilitar un número de teléfono, dirección electrónica u otro medio ágil de contacto, a través del cual comunicarle cualquier incidencia relativa a la cita previa concertada.
4. La Administración deberá dar la máxima difusión sobre los medios para acceder a la solicitud de cita previa y garantizar que el trámite para concertarla sea lo más ágil, sencillo, accesible y comprensible posible.
5. La cita previa no será obligatoria para el acceso a los servicios de atención presencial, salvo en los servicios específicos en que, de forma excepcional, así se determine mediante resolución motivada por razón de la personalización de los servicios o especificidad de la materia.
6. En el caso de que resulte necesario limitar el número de atenciones sin cita previa para adecuar los medios disponibles y el volumen de personas usuarias que acuda a las oficinas de atención, esta limitación deberá ser proporcional a las circunstancias concurrentes y no podrá suponer la supresión de la atención sin cita previa.

Capítulo III. Atención telefónica

Artículo 27. Teléfonos de asistencia

Al objeto de facilitar a la ciudadanía su relación con la Administración, la Generalitat dispondrá de los siguientes servicios telefónicos:

1. Teléfono de asistencia general administrativa, centralizado en el servicio de información telefónica 012.
2. Teléfonos de asistencia especializada.

Artículo 28. Servicio de información telefónica 012

1. La atención telefónica de asistencia e información administrativa general de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos se centraliza en el servicio de información telefónica 012.
2. Se podrá acceder a él a través de los números 012 y 963866000, y solamente mediante este último en el caso de llamadas telefónicas efectuadas desde fuera de la Comunitat Valenciana, añadiendo el prefijo +34 o 0034 si es desde fuera de España.
3. El servicio de atención telefónica 012 está adscrito a la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía.
4. Desde el teléfono 012 se prestan, al menos, los siguientes servicios:
 - a) Facilitar información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración autonómica, así como sobre las ofertas de empleo público.
 - b) Informar sobre la organización, competencias y dirección de las unidades administrativas de la Administración autonómica.
 - c) Facilitar la relación de las oficinas de atención presencial y oficinas de asistencia en materia de registro a las que la ciudadanía se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración de la Generalitat y a sus organismos autónomos.
 - d) Enviar a la ciudadanía por medios electrónicos, cuando lo solicite, información sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público.

- e) Facilitar el acceso a la suscripción al boletín de novedades PROP.
 - f) Transferir llamadas telefónicas de la ciudadanía a las personas y departamentos de la organización.
 - g) Derivar llamadas a otros teléfonos de información cuando la consulta se refiera a un ámbito sectorial para el que exista un teléfono de asistencia administrativa especializada.
 - h) Tramitar la solicitud de cita previa para la atención en las oficinas y servicios que tengan disponible el servicio.
 - i) Recibir y tramitar, previa transcripción y conformidad, las quejas, sugerencias y agradecimientos que quiera presentar la ciudadanía, así como asistirle y orientarla respecto al sistema de quejas y sugerencias de acuerdo con la normativa en materia de calidad de los servicios públicos.
 - j) Suministrar información administrativa particular sobre el estado de tramitación de trámites y procedimientos, en los supuestos y en las condiciones establecidas en el apartado 4 del artículo 11.
 - k) Realizar determinados trámites administrativos en los casos en los que así se establezca, siempre previo acuerdo con los órganos gestores y en las condiciones y con las limitaciones que se establezcan con estos.
5. La información general administrativa suministrada por el servicio de información telefónica 012 deberá ser completa, fiable, clara y actualizada.
 6. El servicio 012 garantizará la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan y de las respuestas que se ofrecen.
 7. Las consultas de información de carácter especializado que no puedan responderse a partir de la información obrante en el SIAC se derivarán para ser atendidas por los departamentos competentes, cuyos contactos deben figurar de manera actualizada en el catálogo de procedimientos.
 8. El horario de atención por agentes es de lunes a viernes de 08.00 a 19.00 horas, y en agosto de 08.00 a 16.00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de ámbito de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre. Dicho horario se podrá modificar mediante resolución de la persona titular del

órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.

9. La atención telefónica por agentes se complementará en determinados servicios con la atención mediante mecanismos de respuesta automáticos o semiautomáticos.
10. Con el fin de mejorar la calidad del servicio y de atender mejor las quejas y reclamaciones, las llamadas serán custodiadas durante un periodo determinado, previa comunicación a quien realiza la llamada y con el fin de poder resolver cuestiones suscitadas sobre la atención prestada. Transcurrido dicho periodo, serán eliminadas de los archivos.
11. En el caso de que la llamada al servicio telefónico 012 tenga un coste para la persona usuaria se informará de este como mínimo en el portal PROP. Tanto en los portales corporativos como en los medios y campañas informativas se difundirán las formas de acceder al servicio que supongan un menor coste a la persona usuaria, como en su caso, el uso de la numeración fija en las llamadas telefónicas.

Artículo 29. Teléfonos de asistencia especializada

1. Podrán habilitarse números de teléfono de asistencia e información administrativa especializada con las funciones y características que en cada caso se establezcan por el departamento u organismo competente en la materia de que se trate, previa petición de informe al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
2. La habilitación de un número de teléfono de asistencia e información especializada podrá tener carácter temporal, especialmente cuando se trate de campañas de temática específica en las que se prevea un volumen muy alto de consultas durante un período temporal muy determinado.
3. La información relativa a los teléfonos de asistencia e información especializada y su horario de atención deberán publicarse en el portal PROP, a fin de facilitar su acceso a la ciudadanía.

Capítulo IV. Canales digitales de atención e información

Artículo 30. Canales digitales de atención e información a la ciudadanía

Los canales digitales de atención e información a la ciudadanía son los siguientes:

- a) Portal PROP.
- b) Buzón de la ciudadanía de información administrativa.
- c) Servicios de mensajería instantánea.
- d) Servicios de videollamada.
- e) Otros servicios y canales de atención a la ciudadanía.

Artículo 31. Portal PROP

1. El portal PROP es el punto de acceso digital a toda la información administrativa general de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y a todo lo relativo al sistema de atención a la ciudadanía.
2. El portal PROP constituye el Punto de Acceso General electrónico (PAGe) para la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y la sede electrónica de la Administración de la Generalitat.
3. El portal PROP permitirá acceder a:
 - a) La información completa sobre todos los canales de atención a la ciudadanía.
 - b) La información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de todas las unidades administrativas, su localización y código de identificación; así como la del personal al servicio de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos vinculados o dependientes.
 - c) El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público instrumental, con la información general sobre cualquier trámite, así como los formularios y el enlace exigidos para su tramitación.
 - d) La información general sobre las convocatorias de empleo público y el seguimiento del procedimiento.

- e) La relación de las oficinas de atención a la ciudadanía y de los servicios que prestan, así como de las oficinas de asistencia en materia de registro con su ubicación geográfica.
- f) Los modelos y sistemas de presentación masiva, de uso voluntario, que permiten a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes.
- g) La información necesaria para la solicitud de emisión de firma electrónica avanzada, registro Cl@ve, así como la relación de puntos de emisión.
- h) La relación de portales, sedes electrónicas, aplicaciones móviles y redes sociales de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.
- i) La relación de teléfonos de atención e información de la Generalitat.
- j) El buzón de la ciudadanía de información administrativa previsto en el artículo 32.
- k) La suscripción al Boletín de Novedades PROP de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, procedimientos, servicios y ofertas de empleo público.
- l) La solicitud de cita previa para la atención en los servicios de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.
- m) La presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- n) La carpeta ciudadana de la Administración de la Generalitat.
- o) El sistema de verificación de los certificados de la sede electrónica.
- p) El sistema de verificación de los sellos electrónicos de los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público vinculadas con la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.
- q) El servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público vinculadas con la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat para los cuales se haya generado un código seguro de verificación.
- r) El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración de la Generalitat.
- s) La pasarela de pagos electrónicos de la Administración de la Generalitat.

- t) El catálogo de datos y documentos interoperables.
 - u) El Diari Oficial de la Generalitat Valenciana y el tablón de anuncios y edictos único de la Administración de la Generalitat.
 - v) Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.
 - w) Otros servicios que puedan establecerse.
4. La información del portal será veraz, objetiva y deberá estar permanentemente actualizada, publicándose de forma clara, estructurada, comprensible y fácilmente localizable. Toda la información se facilitará de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, calidad, disponibilidad, seguridad, accesibilidad universal y diseño para todas las personas, neutralidad e interoperabilidad, cumpliendo la normativa y los estándares vigentes. Asimismo, se fomentará la inclusión de mecanismos que posibiliten interactuar con las personas usuarias velando por sus necesidades y por la mejora continua.
 5. La gestión y coordinación del portal PROP corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, en colaboración con el órgano competente en materia de administración electrónica.

Artículo 32. Buzón de la ciudadanía de información administrativa

1. El buzón de la ciudadanía atenderá consultas sobre información administrativa clasificada por materias. Constará de un buzón PROP de información general y de un conjunto de buzones especializados por las materias cuya competencia se asigna a las distintas consellerías.
2. El buzón PROP de información general será atendido por el órgano competente en atención a la ciudadanía y el resto por el departamento que corresponda en función de la materia.
3. Las comunicaciones realizadas a través de los buzones de la ciudadanía tendrán la consideración de comunicación informal electrónica de acuerdo con la normativa en

materia de administración electrónica.

Artículo 33. Servicios de mensajería instantánea

1. Los servicios de mensajería instantánea de información administrativa general permiten realizar consultas telemáticas en línea y recibir la información de forma inmediata.
2. El servicio de mensajería instantánea será accesible al menos desde el portal PROP. También se podrá habilitar el acceso a los servicios de mensajería instantánea de información general a través de aplicaciones móviles o de perfiles del sistema de atención a la ciudadanía en redes sociales.
3. El servicio de mensajería instantánea podrá ser atendido por agentes personales o por mecanismos automáticos o semiautomáticos.
4. El órgano competente en atención a la ciudadanía establecerá el horario de atención de los servicios de mensajería instantánea.
5. A través del servicio de mensajería instantánea se prestarán los mismos servicios que presta el servicio de atención telefónica 012, a excepción de los relativos a las consultas de información particular y los trámites administrativos que se establezcan, en los casos en que así se determine, y a la transferencia de llamadas a terceras personas, órganos o departamentos. Todo ello con las limitaciones y condiciones determinadas por la confidencialidad y por lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos.

Artículo 34. Servicios de videollamada

1. Los servicios de videollamada permitirán realizar consultas de información administrativa general y recibir asistencia en el uso de medios electrónicos.
2. El servicio de videollamada será accesible al menos desde el portal PROP. También se podrán habilitar puntos de acceso al servicio de videollamada desde espacios físicos de la Administración, con el fin de facilitar la inclusión digital y el acceso a la tramitación telemática.
3. El órgano competente en atención a la ciudadanía establecerá el horario de atención de

los servicios de videollamada, así como la forma de acceder al servicio.

4. Para la asistencia en la realización de trámites, se establecerán las medidas para garantizar que los servicios de videollamada permitan verificar la identidad de la persona y acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad de los documentos, de acuerdo con la normativa en materia de administración electrónica.

Artículo 35. Otros servicios y canales digitales de atención a la ciudadanía

La conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía, en coordinación con la competente en administración electrónica, podrá desarrollar y habilitar todos aquellos nuevos canales o modalidades que permitan mejorar la atención e información administrativa a la ciudadanía y que se puedan implantar con nuevas herramientas tecnológicas.

Título V. Gestión y coordinación del sistema de atención a la ciudadanía

Capítulo I. Coordinación del sistema de atención a la ciudadanía

Artículo 36. Organización administrativa del sistema de atención a la ciudadanía

Los servicios y elementos que conforman el Sistema de Atención a la Ciudadanía actuarán de forma coordinada con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad, y evitar la fragmentación e incoherencia de la información. La organización administrativa en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat para la coordinación del sistema de atención a la ciudadanía está integrada por los siguientes órganos y unidades administrativas:

- a) El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía

- b) Las unidades coordinadoras de la información y la atención a la ciudadanía de los distintos departamentos de la Generalitat y su sector público instrumental.
- c) La comisión técnica de coordinación para la información y atención a la ciudadanía

Artículo 37. Órgano competente en materia de atención a la ciudadanía

Al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía le corresponde la coordinación general del sistema, así como la gestión y coordinación del sistema de información de atención a la ciudadanía y de los canales generales de información y atención ciudadana. Para ello, dictará las instrucciones que sean necesarias, garantizando la coherencia del sistema.

Artículo 38. Coordinación e interlocución departamental

1. Corresponde a la subsecretaría de cada departamento, o el órgano correspondiente en los organismos y entidades, la coordinación y supervisión de la gestión de la información para la atención a la ciudadanía y del nivel de atención especializada en su ámbito, así como la interlocución con el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
2. A tal efecto, se nombrará una unidad coordinadora del departamento, organismo o entidad, con rango mínimo de servicio, y se asignarán personas para la interlocución operativa en materia de atención ciudadana, incluyendo la actuación como enlace y soporte de los flujos de atención. Ello sin perjuicio de las personas responsables de cada trámite o procedimiento que en cada caso se designen por los departamentos en el catálogo de procedimientos.
3. La unidad coordinadora y el nombramiento de las personas interlocutoras se comunicarán al órgano competente en materia de atención ciudadana.
4. La unidad coordinadora tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos de su departamento, quienes le deberán

transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos y que pudiesen afectar a la información general o particular sobre sus áreas y materias de gestión incluida en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía, así como dar respuesta a las consultas puntuales que se les formule.

Artículo 39. Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía

1. Para la coordinación interdepartamental del Sistema de Atención a la Ciudadanía, se crea la comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía. Esta comisión estará compuesta por:

- a) La persona titular del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, que ejercerá la presidencia.
- b) La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de atención a la ciudadanía, que ostentará la vicepresidencia.
- c) La persona que ocupe el servicio competente en materia de gestión de la información para la atención a la ciudadanía, que ejercerá las funciones de secretaria.
- d) La persona que ocupe el servicio competente en materia de canales de atención a la ciudadanía.
- e) Un o una representante de cada una de las unidades coordinadoras de la atención a la ciudadanía de los departamentos del Consell y de los organismos autónomos de la Generalitat.
- f) La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de simplificación administrativa.
- g) La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de administración electrónica.
- h) La persona que ocupe la subdirección general del órgano competente en materia de archivos.

2. A las reuniones de la comisión podrá asistir, a solicitud de la presidencia, cualquier persona que se considere de interés para el desarrollo de los temas a tratar en las reuniones.

3. La comisión tendrá las siguientes funciones:

- a) Colaborar con el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía en la coordinación interdepartamental de las actuaciones necesarias para el buen funcionamiento del sistema de atención a la ciudadanía.
- b) Garantizar la coherencia en el funcionamiento del sistema de atención a la ciudadanía, asegurando la homogeneidad, completitud y actualización de la información con independencia de la materia y del canal y medio desde el que se facilita.
- c) Asegurar la buena gestión de los flujos de trabajo, información y atención, así como la coordinación entre los niveles general y especializado de atención.
- d) Participar en la consolidación y mejora de los objetivos, atributos y características que hayan de regir la prestación de los servicios de atención e información ciudadana.
- e) Colaborar en el seguimiento y la evaluación de la actividad y los resultados del sistema de atención a la ciudadanía.
- f) Proponer acciones de mejora en los procesos de atención o en la gestión de la información administrativa para la atención a la ciudadanía.
- g) Participar en el diseño de la planificación y objetivos estratégicos de la actividad de atención ciudadana.
- h) Proponer la dotación de los recursos necesarios para la consecución de objetivos definidos en la planificación estratégica.
- i) Velar por el mantenimiento y actualización del sistema de atención a la ciudadanía en cuanto se refiere a sus objetivos, infraestructura, equipamiento y recursos materiales, recursos humanos y herramientas tecnológicas de soporte.
- j) Proponer y analizar propuestas de acciones formativas para el personal de atención directa a la ciudadanía, el personal de las unidades administrativas y de las unidades coordinadoras de los diferentes departamentos que crean y editan contenidos informativos en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).
- k) Colaborar en el diseño e impulso de proyectos de innovación para la mejora de los servicios de atención a la ciudadanía.
- l) Colaborar en la promoción del uso de todos los medios a disposición de la ciudadanía

para garantizar su acceso a la información administrativa.

4. La comisión estará adscrita al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, y se regirá en su funcionamiento por lo previsto en la normativa reguladora del funcionamiento de los órganos colegiados.

Capítulo II. Personal del sistema de atención a la ciudadanía

Artículo 40. Formación del personal

1. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, con la colaboración de los departamentos de adscripción, deberá facilitar el acceso del personal que forma parte del sistema de atención a la ciudadanía a la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones y para su actualización constante. En particular:

- a) Para el personal que gestiona la información contenida en el SIAC, se prestará especial atención a la formación necesaria para aplicar los principios de comunicación clara en la elaboración de los contenidos, así como en lectura fácil, y de tipo técnico en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- b) En los puestos de atención directa a la ciudadanía, se potenciará la formación de las personas ocupantes en las habilidades requeridas en la relación con la ciudadanía, como son la empatía, la proactividad y la capacidad de aprendizaje permanente, además de competencias lingüísticas y digitales.

Se elaborará en colaboración con la *Escola Valenciana d'Administració Pública*, un programa de formación inicial que permita ejercer sus funciones con calidad al personal recientemente incorporado.

2. Con el fin de garantizar que el personal de atención a la ciudadanía cuenta con la cualificación necesaria, el órgano competente en materia de formación, en colaboración con el competente en materia de atención a la ciudadanía, planificará e implementará las medidas para incluir en sus planes formativos

acciones orientadas a la atención ciudadana, con diferentes modalidades de formación. Estas acciones formativas versarán sobre materias de tipo jurídico, en comunicación clara, herramientas tecnológicas, así como en habilidades interpersonales, perspectiva de género, diversidad y xenofobia, necesarias en el trato con las personas usuarias.

3. Para fomentar la participación del funcionariado que realiza funciones de atención directa a la ciudadanía en la formación de la *Escola Valenciana d'Administració Pública*, se propondrá que los horarios y modalidades de las acciones formativas sean compatibles con los horarios y características de los puestos de atención al público y, preferentemente, en horario laboral.

Artículo 41. Obligaciones y competencia lingüística del personal de atención directa a la ciudadanía

1. Las personas que prestan de manera directa los servicios de atención a la ciudadanía deberán ajustar su comportamiento a los principios establecidos en los artículos 4 y 6 y mantener un compromiso ético y de mejora continua en la prestación de los servicios. Además, dada la posición destacada del personal de atención ciudadana en su relación con la ciudadanía, deberán:

- a) Aplicar las medidas necesarias para garantizar la comunicación con las personas usuarias, incidiendo en aquellas que presentan alguna dificultad o se encuentran en situación de especial complejidad o vulnerabilidad.
- b) Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si así fuere requerido.
- c) Prestar la atención ciudadana considerando la diversidad de la sociedad y las especiales necesidades de las personas que la conforman.
- d) Identificar las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, facilitando la mejor forma de ejercitar sus derechos y cumplir con sus obligaciones.
- e) Ofrecer información veraz, actualizada y precisa en la materia o asunto solicitado, en su ámbito de responsabilidad.

- f) Orientar sobre recursos disponibles para cubrir las necesidades específicas demandadas por las personas usuarias.
 - g) Asegurar la privacidad y confidencialidad de las personas usuarias y el objeto de su consulta.
 - h) Proponer medidas para la corrección de las deficiencias que detecte en el servicio y, en especial, aquellas relacionadas con la seguridad en los procesos de información y asistencia a la ciudadanía.
 - i) Respetar los espacios y el equipamiento, asegurando un uso racional de los materiales y equipos disponibles para la prestación de los servicios.
 - j) Respetar la opción de la lengua oficial elegida por la ciudadanía en su relación con la Administración
 - k) Realizar la formación que se establezca como obligatoria.
 - l) Mantener actualizadas las capacidades que se le haya requerido para el desempeño de su puesto de trabajo.
2. Para garantizar lo dispuesto en el artículo 6 y en la letra j) del apartado 1 de este artículo, el personal que ocupe los puestos de atención directa a la ciudadanía deberá contar con competencia lingüística en conocimientos de valenciano, que se acreditará con el nivel de conocimiento C1 de valenciano de la *Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià* o con los certificados equivalentes de acuerdo con la normativa incluyéndose como requisito en la clasificación de los puestos de trabajo.

Artículo 42. Participación y colaboración

1. Con el fin de facilitar el aprendizaje, la compartición y gestión del conocimiento y la colaboración y coordinación respecto a los servicios regulados en el presente decreto, la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía aprovechará los sistemas, plataformas, canales o entornos de trabajo colaborativos corporativos que permitan la comunicación directa, individual y en grupo, así como el ejercicio de la actividad administrativa encomendada de manera participativa.
2. Asimismo, se promoverá la participación del personal en el diseño de los procesos y en la mejora continua de las herramientas y servicios

prestados a la ciudadanía, fomentando el desarrollo de entornos de innovación pública. Esta participación se llevará a cabo a través de foros y grupos de trabajo en las materias reguladas en el presente decreto y de equipos de mejora para la mejora de la calidad de los servicios. Asimismo, se promoverá la incorporación de las personas usuarias en el diseño y mejora de los servicios mediante prácticas de innovación abierta.

Título VI. Gestión de la calidad del sistema de atención a la ciudadanía

Artículo 43. Sistema de gestión de la calidad y planificación estratégica

1. A partir de lo dispuesto en este decreto y en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración y el sector público de la Generalitat, la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía implantará, en el ámbito de los canales de su competencia, un sistema de gestión de la calidad de la atención a la ciudadanía.
2. Dicho sistema de gestión deberá incluir la formulación estratégica de la atención a la ciudadanía, el mapa de procesos, los mecanismos de seguimiento y los instrumentos de evaluación de la calidad, en el marco de lo dispuesto en el Decreto 41/2016. Para la elaboración de este sistema se podrá contar con la colaboración y asistencia del órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.
3. Como instrumento de mejora continua de los servicios, los canales de atención a la ciudadanía incluidos en el sistema de gestión de la calidad contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio.

Artículo 44. Planificación estratégica

Para la planificación, el avance y la mejora continua del sistema de atención a la ciudadanía, la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía aprobará planes plurianuales que incluirán el diagnóstico y las líneas de actuación y proyectos a llevar a cabo. Estos planes serán objeto de seguimiento y evaluación.

Artículo 45. Quejas, sugerencias y agradecimientos

Las personas usuarias podrán presentar quejas, sugerencias y agradecimientos por cualquiera de los canales y modalidades del sistema de atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell. La tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos se regirá por lo dispuesto en el mencionado decreto.

Artículo 46. Sistema de seguimiento

1. Con el fin de disponer de información que facilite la toma de decisiones y la mejora continua, el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía establecerá sistemas de recogida y seguimiento de datos de funcionamiento y calidad del servicio en los canales de atención de su competencia. Estos datos deberán dar razón de la desviación respecto de los estándares de calidad establecidos en las cartas de servicios y sobre otros indicadores que se establezcan a partir de la información disponible.
2. Entre los datos que deberán recogerse estarán el número de personas usuarias, el tipo de interacción, los tiempos de espera y de atención, el servicio solicitado, el éxito de la interacción, el idioma de atención y, siempre que sea posible, el sexo de las personas usuarias.
3. Los datos se obtendrán en los diferentes canales teniendo en cuenta las particularidades de cada canal. A tal efecto, todos los canales incluirán sistemas que permitan medir el grado de utilización de los distintos servicios y el comportamiento de las personas usuarias.

La recogida de los datos se obtendrá, siempre que sea posible, a través de mecanismos

automáticos, si bien se deberán registrar los datos que no puedan ser obtenidos de ese modo.

En el caso de que el servicio de atención se preste por una entidad externa en el marco de un contrato de servicio, los pliegos de contratación deberán garantizar la efectiva extracción de los datos en las condiciones y formatos que sean necesarios para garantizar este seguimiento y tratamiento sistemático del funcionamiento y los resultados del servicio.

4. Con el fin de conocer la opinión ciudadana, se realizarán de forma permanente y sistemática estudios de análisis y evaluación de la satisfacción y las necesidades de la ciudadanía, utilizando para ello técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas, estudios que tendrán en cuenta la perspectiva de género.
5. A partir de los datos e indicadores recogidos en el sistema de seguimiento, se generará un cuadro de mando que permita proporcionar información real y permanentemente actualizada sobre el funcionamiento del servicio para facilitar la toma de decisiones y la evaluación y mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía.
6. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía elaborará un informe anual comprensivo de la información estadística y analítica de la actividad de los canales de atención a la ciudadanía del ámbito de su competencia. Dicho informe, que será público, será remitido a la subsecretaría de las consellerias, previa presentación a la Comisión técnica de coordinación para la información y atención a la ciudadanía.

Artículo 47. Transparencia y apertura de datos

Los datos sobre la actividad y los resultados de atención a la ciudadanía que se deriven del sistema de seguimiento y evaluación se publicarán en formato abierto y reutilizable en el catálogo de datos abiertos de la Generalitat, de acuerdo con los criterios y formatos que establezca el órgano competente en materia de transparencia.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Régimen de las oficinas de atención a la ciudadanía y de registro presencial existentes

Con la entrada en vigor de este decreto, el régimen de las oficinas de atención a la ciudadanía y de registro presencial preexistentes y reguladas en el Decreto 191/2014 es el siguiente:

1. Las oficinas PROP propias reguladas en el artículo 10 del Decreto 191/2014 pasan a considerarse oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana.
2. Las oficinas PROP mixtas existentes en el momento de la entrada en vigor de este decreto se considerarán a partir de ese momento como puntos de asistencia PROP. Los convenios o acuerdos de colaboración con las correspondientes entidades locales permanecerán vigentes.
3. Las oficinas de registro, generales y auxiliares, existentes en el momento de la entrada en vigor de este decreto y reguladas por el capítulo IV del Decreto 191/2014, del Consell, pasan a considerarse a partir de la entrada en vigor de este decreto como oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro.

Segunda. Oficinas de registro en entidades de derecho público

A las entidades de derecho público de la Generalitat, con personalidad jurídica propia, y cuyas actividades se rijan por el ordenamiento jurídico privado, cuando ejerzan potestades administrativas, les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 19 y 21, relativo a las oficinas de asistencia en materia de registro.

Tercera. Aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía de las oficinas PROP

La aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía regulados en la letra a) del apartado 1 del artículo 25 podrá extenderse al conjunto de oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana de

forma progresiva, en función de las disponibilidades presupuestarias.

Cuarta. Sistemas de información y aplicaciones informáticas

El órgano competente en administración electrónica, en colaboración con el competente en materia de atención a la ciudadanía, planificará e implementará las medidas y los sistemas de información, aplicaciones y desarrollos informáticos que sean necesarios para cumplir con las disposiciones establecidas en este decreto.

Quinta. Adaptación de las relaciones de puestos de trabajo y unidades administrativas

1. Las relaciones de puestos de trabajo de la Generalitat preverán el nivel de acreditación de la lengua necesario para hacer efectivo el cumplimiento de las previsiones contenidas en este decreto relativas a la atención presencial a la ciudadanía. Las modificaciones de las RPT previstas en este apartado deberán hacerse efectivas en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de este decreto.
2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 20 y el apartado 3 del artículo 21, cuando en una misma sede física coincidan varias consellerías y la oficina PROP asuma íntegramente las funciones de oficina de asistencia en materia de registro, se acordará la adscripción orgánica al departamento competente en materia de atención a la ciudadanía de puestos de atención directa de dichas consellerías, en función del volumen de trámites previsto correspondiente a las materias de cada consellería.

Sexta. Instrucciones de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro

El órgano competente en atención a la ciudadanía aprobará mediante resolución, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este decreto, las instrucciones de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Séptima. Instrucciones de funcionamiento y actualización del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

El órgano competente en atención a la ciudadanía aprobará mediante resolución, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este decreto, las instrucciones de funcionamiento y de actualización del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

Octava. Comisión técnica de coordinación de la información y atención a la ciudadanía

La Comisión técnica de coordinación de la información y atención a la ciudadanía regulada en el artículo 38 se constituirá en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este decreto.

Novena. Formación y acompañamiento lingüístico

Para facilitar la acreditación del nivel de competencia lingüística recogido en el apartado 2 del artículo 41, la Administración de la Generalitat establecerá un programa de formación y acompañamiento lingüístico dirigido al personal de atención directa a la ciudadanía.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Vigencia de disposiciones e instrucciones

Hasta que no se aprueben las instrucciones de funcionamiento y actualización del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía y las instrucciones de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro, permanecerán vigentes, en todo lo que no se oponga a este decreto:

1. La Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la

Administración y el sector público de la Generalitat.

2. La Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.
3. La Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.
4. La Instrucción de 28 de junio de 2018 para el mantenimiento y actualización de los trámites administrativos donde se establecen los nuevos requisitos para dar de alta o actualizar un trámite en la plataforma (GUC), así como el resto de instrucciones, directrices y circulares vigentes en el momento de aprobación de este decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Quedan derogados el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat y el artículo 18 del Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat.

Asimismo, quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa

Se faculta a la persona titular de la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este decreto, así como para garantizar la correcta atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat.

Segunda. Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

No obstante, el apartado 2 del artículo 41, relativo a la acreditación de la competencia lingüística del personal de atención directa a la ciudadanía, entrará en vigor a los doce meses desde el día en que se publique este decreto en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.